

Teamgericht Zorgoverleg over Agressie en andere Schokkende gebeurtenissen (TZAS)

1 Wat is TZAS?

TZAS is een regelmatig plaatsvindend groepsgesprek van samenwerkende collega's, liefst met hun leidinggevende als gespreksleider, over opvang na agressie en andere schokkende gebeurtenissen en veilig(er) werken op de afdeling.

De **doelen** van TZAS zijn

- praten over eigen ervaringen met kleine en grote incidenten
- ventileren van emoties
- doen toenemen van effectieve collegiale steun
- verkennen van knelpunten, oorzaken en oplossingen:
 - rondom de opvang na agressie en schokkende gebeurtenissen
 - rondom het veilig werken op de afdeling (preventie van incidenten)
- nemen van maatregelen en het evalueren ervan

Bij Teamgericht zorgoverleg gaat het erom collega's in staat te stellen op het werk met elkaar te praten over ervaringen. Hierdoor krijgen zij onder elkaar de gelegenheid om spanningen kwijt te raken en begrip voor elkaar te tonen. Op die manier wordt voor iedereen de basis gelegd om de eigen accu weer wat op te laden wanneer je met schokkende ervaringen geconfronteerd wordt.

Het belang van het regelmatig voeren van TZAS ligt erin dat het gewoon wordt over de eigen ervaringen te spreken. De ene keer ondersteun je een collega die iets meemaakt, de andere keer profiteer je zelf van de steun die je van collega's kunt krijgen. Alleen door het regelmatig voeren van TZAS kan die gewoonte ontstaan. Het is dan niet meer iets bijzonders om over de eigen ervaringen te praten, de drempel is laag. Je kunt zeggen: 'praten over je werk, hoort bij je werk, praten over de gebeurtenissen die indruk maken, hoort daar net zo goed bij'.

Naast het bespreekbaar maken van agressie en andere schokkende gebeurtenissen is TZAS ook gericht op het oplossen van knelpunten in de opvang en veiligheid op de afdeling. Gezamenlijk wordt een analyse gemaakt van de knelpunten en worden er ideeën aangedragen. De uitwerking hiervan wordt aan enkele deelnemers aan het gesprek gedelegeerd. Zij komen vervolgens met een voorstel voor te nemen maatregelen. Uiteindelijk beslist het team als geheel of de maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd.

De **uitgangspunten** bij TZAS zijn

- het lijnmanagement is verantwoordelijk voor opvang en veiligheid
- medewerkers zijn ook deskundig op het gebied van opvang en veilig werken
- collegiale steun is van groot belang

2 De training TZAS

De training TZAS voor gespreksleiders leert deelnemers hoe zij middels Teamgericht zorgoverleg over agressie en schokkende gebeurtenissen opvang kunnen bieden aan medewerkers en de opvang en veiligheid op de afdeling kunnen verbeteren.

Gedurende de training worden 2 protocollen gebruikt: het opvang-protocol en het veiligheidsprotocol. Beide protocollen kennen een globale opbouw in 3 fasen: het inventariseren van ervaringen; het analyseren van ervaringen en het oplossen van knelpunten.

De **training** TZAS bestaat uit de volgende onderdelen

- enkele bijeenkomsten waarbij het voltallige team aanwezig is
- het uitvoeren van TZAS gericht op opvang door de deelnemer (met video-opname)
- het uitvoeren van TZAS gericht op veiligheid door de deelnemer (met video-opname)
- het bijhouden van een incidenten-registratie door het team
- het bijhouden van een slachtoffer-registratie door het team
- feedbackbijeenkomsten met de deelnemers
- presentatie en evaluatie van de uitkomsten van het traject TZAS (schouw)

Het traject TZAS start met TZAS gericht op opvang. Na TZAS-opvang wordt de aandacht gericht op het verbeteren van de (collegiale) veiligheid.

3 TZAS-opvang

Het TZAS-opvangprotocol is een combinatie van het reconstructie en herstel protocol. Met het TZAS-opvangprotocol worden ervaringen geïnventariseerd en geanalyseerd vanuit het perspectief van de beleving van betrokkenen. Het oplossen van knelpunten heeft betrekking op knelpunten in de opvang. Door opvang in het werkoverleg te introduceren worden ervaringen met agressie en schokkende gebeurtenissen verwerkt. *Verwerken* is onderkennen dat er een verstoorde kijk optreedt wat betreft: de ervaring, jezelf en de omgeving. Verwerken is het repareren van de verstoorde kijk door:

- de ervaring te reconstrueren
- de ervaring 'een plaats te geven' in je eigen leven
- het afleggen van de slachtoffer status.

TZAS-opvang heeft ook belangrijke effecten op het *werkklimaat* en de samenwerking. Doordat na een schokkende gebeurtenis op zorgvuldige wijze met betrokkenen wordt omgegaan ontstaat een klimaat waarin men tevens zorgvuldig kan praten over oorzaken en gevolgen van een gebeurtenis. Doordat oorzaken en gevolgen beter in kaart gebracht worden, ontstaat er gelegenheid om oplossingen te zoeken die goed aansluiten op de praktijk.

Opvang is instrumenteel voor veiligheid

De ervaring leert dat bij het ontbreken van opvang, de getroffen medewerkers zich niet goed begeleid voelen, en bij het onderzoeken van oorzaken niet het achterste van hun tong willen tonen. Hierdoor is het eveneens moeilijker geworden om oorzaken en gevolgen te traceren, en blijft het treffen van adequate maatregelen een moeilijke kwestie. TZAS-opvang creëert als het ware de condities om met betrokkenen over veiligheid te praten.

4 TZAS-veiligheid

Na de invoering van TZAS-opvang wordt TZAS-veiligheid geïntroduceerd. Met het veiligheidsprotocol worden ervaringen geïnventariseerd en geanalyseerd vanuit het perspectief van veiligheid. Het oplossen van knelpunten heeft betrekking op knelpunten in de veiligheid. Het veiligheidsprotocol is vergelijkbaar met het TZAS-opvangprotocol: vertrouwelijkheid, geen kritiek en gelegenheid om gezamenlijk bij de problemen stil te staan. Dit geeft 'veiligheid' in de groep, waardoor de deelnemers bereid zijn (ook) kritisch te kijken naar de eigen werkwijze.

- Het verbeteren van de veiligheid middels TZAS heeft een aantal voordelen
- Door de werkwijze worden in korte tijd oorzaken onderzocht, maatregelen bedacht en prioriteiten gesteld.
- Er wordt voortdurend aan de veiligheid gewerkt. Een continue verbetering is het gevolg.
- Middels deze benadering wordt bereikt dat er meer, meer praktische en minder kostbare maatregelen worden gerealiseerd.

Er ontstaat een grote betrokkenheid van medewerkers bij het veiligheidsbeleid van de organisatie. In organisaties waarin het veiligheidsbeleid in de staf wordt vorm gegeven, ontstaan veelal twee problemen. Het eerste probleem is dat het draagvlak voor het beleid te smal is. Dit wordt veroorzaakt doordat medewerkers slechts bij het inventariseren van onveiligheid geraadpleegd worden en zij bij het formuleren van maatregelen slechts in beperkte mate betrokken worden. Het tweede probleem is dat met name de grote problemen in kaart gebracht worden en er vooral aan omvangrijke en kostbare maatregelen gedacht en gewerkt wordt. Het is immers vrijwel onmogelijk om vanuit een staf een veelheid aan kleine maatregelen op afdelingsniveau uit te laten voeren.

5 Voorwaarden voor TZAS

Belangrijkste voorwaarde bij TZAS is dat teams vanuit het management ruimte krijgen om een aantal maatregelen te realiseren, dat managers een ondersteunende rol spelen, en dat wanneer dat nodig blijkt te zijn ook aan omvangrijker maatregelen uitvoering gegeven wordt. Het is immers zeer frustrerend wanneer een team aan kleinere maatregelen zelfstandig uitvoering geeft, maar de grotere maatregelen niet gerealiseerd worden door gebrek aan steun en middelen vanuit de leiding van de organisatie. Wanneer TZAS-opvang en TZAS-veiligheid op een regelmatige basis afwisselend gevoerd worden ontstaat een systeem waarin opvang en veiligheid samenhang gaan vertonen die anders veelal ontbreekt.